附件 5
用语词汇

中止调查的投诉
这是指本署停止就某宗投诉进行查讯。原因可能是投诉人没有提供充分资料或证据，以及投诉人不同意本署取得其个人资料等。

未有定论*
这是指在全面调查后，申诉专员认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉作任何定论。

成立、部分成立和不成立
这是指本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

全面调查
这是指深入的查讯，通常是就复杂或性质严重的投诉展开调查，而在完成调查后往往会提出改善建议或补救措施。

行政失当
这在《申诉专员条例》中已有定义。基本上，「行政失当」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序，以及延误；无礼或不为他人着想等行为。

投诉
投诉是一项具体指称，所针对的是不当行为、不合理行动或不妥善的决定，而这些行为、行动或决定影响到投诉人，令他感到不满或受屈。

投诉已撤回
这是指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能决定继续调查。

投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处
投诉人指称的事项可能不成立，但申诉专员却发现所涉机构另外有重大行政失当之处，并就这些需要改善的地方提出意见。

* 前称「未能就投诉是否成立作出定论」

附件 5
用语词汇

投诉事项不在本署职权范围内
这是指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的行动或机构。

决定不会继续处理的投诉
这是指申诉专员在考虑所有有关情况后，决定不再继续处理某宗投诉。考虑的情况包括个案是否有充分的表面证据，证明所涉机构行政失当。

直接调查（「直查」）
这是指尽管没有接到投诉，但基于公众利益而决定主动进行的调查。直查通常是针对某些涉及行政制度的事宜或广受市民关注的事项。

直接调查审研工作
这是指本署就某些可能值得展开直接调查的课题进行的初步审研。在审研过程中，本署会收集具体的资料。假如本署在完成审研后，认为无须展开更全面的调查，则会把这类审研工作列为「小型直接调查」。

受条文所限不得调查
这是指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

初步查讯
这是指初步进行的查讯，以决定是否需要展开全面调查。

查询
查询是指市民要求本署提供资料或意见。查询并不是投诉，但有可能成为正式的投诉。

副本送本署的投诉
这是指投诉人向另一个机构提出投诉时，把副本送交本署备案，但没有要求本署跟进。假如申诉专员认为需要介入，则这类投诉可能会成为正式的个案。

提供协助／作出澄清的方法
假如认为不宜以「现处计划」处理有关个案，这是另一种初步查讯的方法。本署在审研所有相关资料，并认为无须展开全面调查后，会把调查结果告知投诉人及被投诉机构，亦会提议所涉机构采取改善措施或补救行动。

调查
这是指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而主动进行的直接调查。

附件 5

用语词汇

调解

这是投诉人与所涉机构在自愿的情况下同意举行会议，讨论投诉个案，寻求双方愿意接受的解决方法。本署的调查员会以中立调解员的身份，促成双方和解。

机构内部投诉处理计划(「现处计划」)

这是一种就性质较简单的个案进行初步查讯的方法。本署在取得投诉人同意后，把个案转介所涉机构进行调查及直接回覆投诉人，并把回覆的副本送交本署。假如发现所涉机构的回覆未能彻底处理投诉，申诉专员也可决定继续查讯。